

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
GESTIÓN DE EMPRESAS**



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES
DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA EMPRESA FOREVER
KIDS COMPANY E.I.R.L. LIMA CERCADO, 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

INTEGRANTES:

GARCÍA BÁEZ NANCY FLOR
MEDINA MONTES CECIL
VILLANUEVA PADILLA WENDY BEATRIZ

ASESOR:

Dr. JOSÉ ALFREDO MANSILLA GARAYAR

LINEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL

LIMA - 2019

**LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA EMPRESA FOREVER
KIDS COMPANY E.I.R.L. LIMA CERCADO, 2018**

Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela profesional de Administración y
Gestión de Empresas, en la Universidad Peruana de las Américas

APROBADO POR:

MG. PALOMINO TRAVERSO, HUGO MARTIN

.....

Presidente

MG. PAUCAR LLANOS, PAUL GREGORIO

.....

Secretario

MG. PACAHUALA ARROYO, JESUS ANTONIO

.....

Vocal

Fecha: 15/11/2018

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico a mi familia con ayuda de Dios pude terminar, a mi padre, porque es un hombre fuerte y perseverante porque me brindó todo su apoyo las fuerzas que necesito para seguir adelante y culminar mis estudios universitarios satisfactoriamente.

Nancy Báez

Dedicatoria

Este proyecto está dedicado al todo poderoso por darme fortaleza cada día, a mis queridos padres por brindarme su respaldo incondicional, a nuestro profesor por enseñarnos con esfuerzo y entusiasmo para lograr nuestros objetivos.

Wendy Villanueva

Dedicatoria

Muy Agradecida a todos mis seres amados, por darme la seguridad de seguir adelante, también en especial a mí siempre recordado Fortunato por los consejos y apoyo que me permitieron culminar mi carrera profesional.

Cecil Medina

Agradecimientos

A la prestigiosa Universidad Peruana de las Américas mi segundo hogar, que me dio la oportunidad de ser ahora una profesional y un agradecimiento a mis queridos profesores que con mucha responsabilidad, dedicación sus valores nos inculcaron sus conocimientos y experiencias para nuestra vida profesional.

Al equipo de profesores de la Escuela Profesional de Administración por todas sus enseñanzas y disposición a instruirnos a lo largo de nuestros estudios universitarios.

A nuestro profesor por ser un gran soporte, orientándonos en el proceso de nuestro trabajo investigación y formar parte de este logro.

Los autores

Resumen

El presente trabajo de investigación fue desarrollado en la empresa FOREVER KIDS E.I.R.L. Cercado de Lima-2018, tiene como finalidad determinar si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral con sus colaboradores. Motivo por el cual fue necesario estudiar la situación que atraviesa la empresa, a la ausencia de incentivar a sus colaboradores en el área de almacén lo que ha generado poco desempeño laboral, actitudes negativas en la función de cada colaborador.

Se determinó que la motivación influye positivamente en el desempeño laboral, ya que los colaboradores sienten ser correspondidos y reconocidos.

Se recomienda optimizar la comunicación entre la gerencia y el área de almacén, considerando de suma importancia las ideas, sugerencias de los colaboradores y transmitir participación e integración para el desempeño de funciones.

Palabras claves: Motivación, desempeño laboral, capacitación, incentivos, integración.

Abstract

The present research work was developed in the company FOREVER KIDS E.I.R.L. Cercado de Lima-2018, aims to determine if there is a relationship between motivation and work performance with their employees. Reason for which it was necessary to study the situation that crosses the company, the absence of incentivizing its employees in the warehouse area which has generated little work performance, negative attitudes in the function of each collaborator.

It was determined that motivation positively influences job performance, since employees feel they are reciprocated and recognized.

It is recommended to optimize the communication between the management and the warehouse area, considering the ideas, suggestions of the collaborators and transmitting participation and integration for the performance of functions.

Keywords: motivation, work performance, training, incentives, integration.

Tabla de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Abstract.....	vii
Tabla de Contenidos	vii
Introducción	viii
1. Problema de la Investigación	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2 Planteamiento del Problema	5
1.2.1 Problema general.....	5
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3 Casuística.....	6
2. Marco Teórico	9
2.1 Antecedentes	9
2.1.1 Internacionales	9
2.1.2. Nacionales	11
2.2 Bases Teóricas	14
3. Alternativas de Solución	21
Conclusiones	
Recomendaciones	
Referencias	
Apéndice	

Introducción

Nuestro trabajo es un estudio que tiene el fin de señalar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de FOREVER KIDS COMPANY-2018. En la investigación que realizaos pudimos observar que la falta de motivación influye mucho y afecta el desempeño laboral.

Lo que ha generado que algunos colaboradores abandonen su puesto de trabajo para buscar mejoras económicas y mejor clima laboral. La situación que atraviesa la empresa Forever Kids Company nos motivó analizar dos variables. Se ha observado que la empresa solo se enfoca en el incremento de ventas, sin tomar en cuenta las condiciones laborales de los colaboradores, se tocaron temas como: la importancia de la motivación en el colaborador, las capacitaciones que deberían recibir para un mejor desarrollo de sus funciones.

Esta investigación tendrá como objetivo precisar lo importante que es la motivación y cómo repercute en el desempeño laboral, mismo que explicaremos en los siguientes puntos:

En el primer capítulo, Se determinó la realidad problemática, el valor de la motivación y beneficios, han generado en las empresas europeas diferentes tipos de motivación que han contribuido a un mejor desempeño y un buen clima laboral. Reduciendo la alta rotación de personal, mejorando productividad, personal comprometido con la empresa, lo que ha contribuido hacerlas más competitivas en el mercado y más rentables.

En el capítulo II, Se detalla el marco teórico en donde consideramos investigaciones nacionales e internacionales. Plasmando también nuestras bases teóricas de reconocidos autores que definen cada una de nuestras dimensiones consideradas en nuestra investigación.

En el capítulo III, Mencionamos nuestras alternativas de solución, frente a la problemática de la empresa FOREVER KIDS COMPANY E.I.R.L. Así como las conclusiones y recomendaciones que ha implementado.

1. Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Según las investigaciones obtenidas es el caso de la empresa “the Workforce View in Europe 2017” de la empresa Automatic Data Processing, muestra una Europa con altos y bajos de positividad entre países, industriales y demográfica, aunque los trabajadores de Europa son optimistas y están comprometidos, es importante mencionar del descontento y las áreas de mejora, que es donde debe centrar su atención en los RR. HH, desarrollando estrategias inteligentes e innovadoras para responder a ellas.

Así mismo la OIT como agencia tripartida de la ONU (Organización Internacional de Trabajo), establece normas, elabora programas y políticas así promover trabajo decentes para hombres y mujeres a nivel internacional, y las empresas nacionales e internacionales deben regirse a las mismas y respetarlas, para que contribuya a incrementar los beneficios económicos y el bienestar laboral que permitan que lo empleadores y el gobierno velen por mejorar los beneficios sociales a gran escala.

Se debe tener en cuenta que la satisfacción de los trabajadores es diferente en un país a otro. Según estudios realizados en Europa de aproximadamente 10,000 trabajadores los colaboradores más motivados con su labor en la empresa pertenecen son de países bajos como: Polonia, Suiza y España en cuarta ubicación.

Podemos ver que la motivación y el compromiso de los trabajadores están fuertemente vinculados, esto conlleva a que incrementen su productividad y motivación. Sin embargo el compromiso y la motivación tienen los siguientes factores y son el salario y la remuneración como lo más importante. Luego vienen las relaciones entre los compañeros e integración que fue el segundo factor de motivación y la confianza en el trabajo en equipo. También se observó con bajos porcentajes la valoración y reconocimiento por parte de sus superiores o directivos.

Debemos considerar que el desarrollo profesional es un factor clave en el compromiso y la retención de colaboradores, de manera que es preocupante saber que el (31%) de los colaboradores europeos afirmaron que su empresa no apoya su desarrollo profesional o no lo apoyan en absoluto.

Algunos países obtienen mejores resultados que otros: los colaboradores holandeses, suizos y británicos dicen sentirse apoyados en su desarrollo profesional. A excepción de otros países como México, Nicaragua, Guatemala y Colombia no sentirse respaldados y motivados en su desempeño laboral.

En América Latina la empresa ecuatoriana Raspa, después de 45 años en el negocio de ventas de juguetes y artículos de fiesta, se vio obligado a cerrar la empresa de juguetes. El tradicional almacén ubicado en la esquina de Boyacá y Clemente Ballén la cual atraviesa desde hace dos años una fuerte crisis económica que no permiten que sigan trabajando, explica Terán, gerente del local. Llevan 4 años sin importar juguetes comprando solo a proveedores locales, sus ventas cayeron a un 90% el cual sintieron notablemente la desmotivación y bajo desempeño laboral de sus trabajadores y pagos atrasados.

Dos de sus trabajadores Tagle y Alcivar con más de 30 años de trabajo nos cuenta con tristeza del cierre de la empresa y les será más difícil encontrar trabajo a la edad que tienen. Para Terán, cerrar es la única opción, pues así los accionistas pueden optar por vender el edificio y puedan cubrir los gastos de la empresa y sobre todo las deudas que tiene con sus colaboradores.

La empresa Google es reconocida como la más prestigiosa organización laboral. Cuenta con espacios acondicionados para un mejor desempeño que fomentan la creatividad, con horario laboral flexible. Sin embargo, estos factores son solo parte de los incentivos de quienes trabajan en google. Los trabajadores mismos pueden decidir en qué proyecto comprometerse. Todas sus ideas, dudas pueden ser escuchadas, los hacen sentir que son importantes y que sus aportes son favorables para la organización.

Laboratorios Cinfa es una organización que apuesta por motivar a sus colaboradores para poner fin a la zona de confort que ocasiona en el mercado de medicamentos, de manera motivar el compromiso y la creatividad. Para ello se implementó una serie de capacitaciones en diferentes áreas entre sus novecientos colaboradores.

Starbucks es la única o una de las pocas compañías que motiva a sus colaboradores brindando la oportunidad de pagar al 100% los estudios universitarios. La multinacional estadounidense brinda este programa a más de 140,000 de sus colaboradores, ya sea que trabajen a tiempo completo o parcial. Al menos 25,000 de ellos, lograrán culminar sus estudios universitarios para el 2025.

La empresa Forever Kids Company E.I.R.L está dedicada a la importación directa de artículos en juguetes para bebés y niños, lo cual tiene gran demanda en el mercado, por sus productos de calidad garantizados, y cuenta con una facilidad crediticia.

Sin embargo, existe una disminución en el bajo desempeño laboral, debido a los siguientes factores:

- Falta de comunicación entre el jefe de área y los colaboradores.
- Carente organización en el almacén lo que genera demora en su localización.
- Hay gran cantidad de productos obsoletos que el personal desconoce su ubicación.
- En ocasiones se repiten las actividades por falta de comunicación a la hora del despacho.
- Confusión al identificar un código de producto.
- Con frecuencia se realizan inventarios por falta de confianza hacia el personal lo que genera demoras.

Esto ha generado que los colaboradores se van de la compañía por no tener incentivos, participación, y una negativa actitud en la empresa (se haya realizado despidos o renunciaciones) lo cual son reemplazados por nuevo personal que asuman sus actividades.

En la etapa inicial de la empresa, el desempeño del personal no era un problema perceptible, ya que el volumen de las ventas no eran muy elevadas, pero a medida que la empresa fue creciendo, la demanda de los productos era mayor, para lo cual se exigía de un personal más responsable y comprometido con la empresa, fue a partir de ese momento que los problemas comenzaron hacerse más visibles, dando como resultados continuos retrasos en cuanto a la entrega de los pedidos, generando una mala imagen a la empresa frente a sus clientes; asimismo generó la desmotivación del personal por las constantes renunciaciones y reingresos.

Nuestra investigación se basa en como la motivación influirá en la mejora del desempeño laboral en el área de almacén de la empresa Forever Kids Company E.I.R.L. Lima para el año 2018.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la motivación influye en el desempeño laboral del área de almacén en la empresa FOREVER KIDS COMPANY E.I.R.L. Lima cercado, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera la capacitación influye en los incentivos de los colaboradores en el área de almacén de la empresa FOREVER KIDS COMPANY E.I.R.L. Lima cercado, 2018?

¿De qué manera la comunicación influye en la integración de los colaboradores en el área de almacén de la empresa FOREVER KIDS COMPANY E.I.R.L. Lima cercado, 2018?

¿De qué manera la autoeficacia influye en la participación de los colaboradores en el área de almacén de la empresa FOREVER KIDS COMPANY E.I.R.L. Lima cercado, 2018?

¿De qué manera la remuneración influye en la actitud de los colaboradores en el área de almacén de la empresa FOREVER KIDS COMPANY E.I.R.L. Lima cercado, 2018?

1.3 Casuística



Grafico1: Ripley-Trabajadores desmotivados en el área de almacén de juguetes.
Fuente: Ripley los olivos -2017

En los últimos años se viene observando largas jornadas que tiene el personal de saga y sobre todo Ripley, en el área de almacén de juguetes encontrados varios colaboradores trabajando hasta altas horas de la noche desempaquetando y ordenando gran cantidad de juguetes para que estos puedan ser exhibidos y vendidos al público en general, generando baja motivación debido a la escasa capacitación, poca comunicación, bajo nivel de autoeficacia, y la baja remuneración. Indagando a estas empresas en la selección de juguetes nos enteramos que la mayoría de sus colaboradores vienen siendo afectados y responden con un bajo nivel de desempeño laboral, debido a los bajos incentivos económicos, generando poca integración de los colaboradores, manifestándose en la poca participación y mostrando una actitud negativa que las empresas han dispuesto para sus colaboradores, haciéndolos trabajar hasta la madrugada en fechas festivos. Los colaboradores también dan a conocer que no se sienten reconocidos ni motivados; tienen que trabajar muchas horas parados ordenando, etiquetando los juguetes sin poder sentarse y sobre todo la presión del trabajo afecta en el desempeño de sus trabajos.

Los colaboradores de las reconocidas tiendas por departamento Ripley y Saga Falabella vienen denunciando abusos laborales por parte de sus colaboradores. Por ejemplo en fiestas patrias y navidad.

El sindicato Ripley Plaza Norte dio a conocer a través de sus redes que la empresa ha extendido la atención del público el 23 de diciembre desde las 11:00 a.m. hasta la madrugada del día siguiente, 02.00 a.m. Habrá jornadas de hasta 14 horas.

A la empresa y otras no les importa la seguridad de sus colaboradores con la salida a ese horario, muchos colaboradores manifiestan su insatisfacción ya que es casi imposible encontrar movilidad, por la distancia en que viven. En ese horario es casi imposible encontrar movilidad pues muchos trabajadores viven muy lejos al punto de trabajo.



Grafico2: Campaña Ripley
Fuente: Diario Correo – 2017

Sostiene el sindicato: “ya no existe las mínimas consideraciones a nuestras familias, no existe el sentido humano que debe tener con sus colaboradores solo piensan en los números en incrementar sus ganancias que a la larga no tienen el interés de compartir utilidades”.

También años anteriores se observó gran cantidad de colaboradores que salieron por las calles de Lima a protestar por falta de pago, tener un mejor trato y se respeten sus derechos.

Después de las fiscalizaciones de Sunafil y supervisando los trabajos de todo el personal la empresa Ripley va tomando conciencia en no volver a esas etapas de difícil situación en sus colaboradores, ahora cuentan con un gran equipo de trabajo que sobrepasa las 15,000 personas las cuales son una de las claves para el éxito y crecimiento en las tiendas, cuentan con capacitaciones de motivación al personal y poseen un premio como uno de los mejores lugares para trabajar (Go Place to Work

2. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Zans, (2017) Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAM-Managua en el periodo 2016. En la Universidad nacional autónoma de Nicaragua, Managua, Facultad regional multidisciplinaria Matagalpa para optar el título de Master en gerencia empresarial. Fue una investigación de tipo aplicada.

Tiene como finalidad el especificar el clima laboral también determinar y estimar el desempeño empresarial de los colaboradores. Realizo un estudio de investigación con un enfoque cuantitativo del tipo descriptivo con una muestra de 59 colaboradores y funcionarios.

Concluye que el rendimiento obtenido es favorable en el progreso del clima laboral de los colaboradores, además que se debe implantar los canales de comunicación, que de manera colectiva se tomen decisiones que puedan fortalecer a la ciudad universitaria y todos sus representantes, para ello es necesario que se motiven a las autoridades encargadas.

Cuadro y Bustamante (2017) presentaron la tesis titulada Factores que afectan la motivación de los trabajadores de Agrojemur S.A.S. Universidad de Cartagena, Facultad de ciencias económicas, para optar el título de Administrador de Empresas. Ciudad de Cartagena de indias – Colombia.

Tiene como objetivo establecer los elementos que dañan la motivación laboral de los colaboradores mediante evaluaciones que demuestran cuáles son esas carencias

motivacionales, menciona que es importante su investigación en otros estudios que tengan el personal como recurso importante en la empresa. Tiene como conclusión que en la mayoría de los trabajadores se manifestó la disposición de conseguir o cuidar las relaciones emotivas con otros colaboradores. Recomienda que la empresa incite al buen flujo de comunicación en todas las áreas de la empresa para fortalecer la confianza darles mayor seguridad.

Montenegro (2016) presentó la tesis titulada factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia, en la universidad del rosario, para obtener el título magister en dirección. Fue una investigación de tipo básico. Tesis que tiene como intención determinar los factores de la motivación en los colaboradores del sector construcción en el país de Colombia, se usó a un grupo de trabajadores de la ciudad de Pasto como muestra y con los resultados que se obtuvieron mediante el programa de uso estadístico SPSS. El cual ejecuto varios estudios como la satisfacción laboral, motivacionales y sus categorías de cada trabajador. Se concluyó que existen formas de motivar importantes como la tener un buen sueldo, que sus actividades sean reconocidas por sus superiores, que tengan capacitaciones constantes y que desarrollen funciones con nuevos retos que permitan su desarrollo intelectual y físico, recomiendan que es preciso realizar nuevos estudios para que se pueda comprobar si existen parecido y diferencia con otras fábricas en la región.

Quinillo (2016) presento la tesis titulada perfil de motivación de los colaboradores de servicio al cliente de ferretería don ferrecon de Cobán, alta Verapaz., en la universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades para obtener el título de Psicología industrial/organizacional en el grado académico de licencia. Fue una investigación del tipo descriptiva. Realizó una investigación que tiene como propósito comprender la forma original de La motivación de los trabajadores de atención al cliente, el resultado que se obtuvo mediante

una encuesta que constara de 53 preguntas y que fue separado en grupos para hombres y mujeres. Como resultado se obtuvo que la motivación en los trabajadores fuera bastante baja, tiene como propósito establecer un plan que mejore a mayor escala la motivación de los trabajadores de la empresa con el fin de mejorar el progreso en sus labores.

Castro (2016) El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas, en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Facultad de Contaduría y Administración para obtener el grado de Maestra en Administración con énfasis en Negocios.

Tesis que tiene como objetivo precisar la influencia de los valores en el trabajo con respecto a la motivación en la empresa así también habitar las funciones de los colaboradores en estas empresas del rubro metal mecánico y para ello se realizó una encuesta a cien de sus colaboradores. El tipo de estudio es correlacional y su diseño es del tipo transversal. Concluye que sus colaboradores buscan sentirse cómodos en sus labores disfrutando cada actividad realizada, además de plantearles retos y funciones en las que tomen decisiones y puedan desenvolverse.

2.1.2. Nacionales

Arango (2018) presento la tesis titulada Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de mi banco, agencia lima este, Lima, 2018.en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de ciencias administrativas y ciencias económicas, para optar el título de licenciada en administración. Fue una investigación de tipo descriptiva con diseño no experimental, con una población de 102 personas y el tamaño de la muestra fue de 81 personas, tiene como objetivo establecer la influencia de la motivación en las funciones de los

trabajadores, concluye que la motivación incide de manera positiva con las funciones de los trabajadores en la empresa, recomienda aplicar nuevas técnicas de motivación con el fin de fortalecer el compromiso de los trabajadores con la empresa y así cumplir con los objetivos propuestos.

Abellaneda (2016) presento la tesis titulada “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Denim color’s de Huachipa. En la universidad Cesar Vallejo, escuela académico profesional de administración, para optar el título profesional de licenciada en administración. Fue una investigación de tipo aplicada. Tiene como finalidad especificar la conexión que hay entre el desempeño y la motivación de los colaboradores, para ello se realizó una encuesta para analizar el momento y plantear estrategias para disminuir el problema de desmotivación en la empresa, esta investigación usa un método del tipo descriptivo correlacional y tiene un diseño no experimental- transversal. Se concluyó que si prevalece una conexión entre la motivación y desempeño, recomienda que se mejoren las capacitaciones para que los trabajadores tengan mejores resultados, así también inducir a integrar a todos los colaboradores de la empresa para que se identifiquen con la empresa.

Serrano (2016) presento la tesis titulada Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital Carabayllo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Ciencias Administrativa, para optar el grado académico de magister en Administración con mención en Gestión Empresarial. Fue una investigación de tipo aplicada. Su objetivo es explicar que factores de la motivación incide en el rendimiento de los colaboradores. El estudio es del tipo descriptivo correlacional, su tamaño de muestra es de 104 personas por medio de una encuesta que obtuvo como resultado que el 97.7% de interrelación entre las dos variables de factor motivacional y rendimiento de

los trabajadores, concluye que existe influencia muy relevante en el rendimiento empresarial de los colaboradores.

Larico (2015) presento la tesis titulada Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Roman presentada en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, para optar el grado académico de Magister en Administración. Fue una investigación de tipo aplicada. Su objetivo fue establecer la influencia de los factores de motivación en las funciones de los colaboradores de la Municipalidad de San Román, con una población de 365 personas y el tamaño de la muestra fue de 182 personas. Concluye que existe relación muy relevante entre los factores de motivación y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad, también que existe relación de un 40.7% de los incentivos, cartas y becas por su buena función laboral, y un 65.4% de relación en el espacio laboral y compromiso con el trabajo lo que incide en su desempeño de los trabajadores de la Municipalidad.

Chirito y Raymundo (2015) Presentaron la tesis titulada La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbak, tiendas en Huacho, periodo 2014, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales para optar el título profesional de Licenciada Administración. Fue una investigación aplicada. Tiene como finalidad saber las teorías de motivación y las clases de estimación de desempeño para que los trabajadores tengan un mejor desempeño en sus funciones, concluyen que la motivación influye positivamente en las funciones de los colaboradores brindando de esa manera un buen servicio a sus clientes, recomiendan que se hagan capacitaciones constantemente con nuevas técnicas de motivación a sus personal con el fin de que estos cumplan con los objetivos de la empresa.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Motivación.

Soto (2016) lo define como: “aquel factor que activa a todos los integrantes de la empresa para que estos puedan alcanzar de manera efectiva los objetivos en común y alcanzar un desarrollo personal”. (p.4).

Robbins y Coulter (2014) Definieron como “actividades que influyen en el ánimo, empeño y dirección en las funciones que ejerce una persona para lograr alcanzar su objetivo”. (p.506).

Perret, R (2016) lo define como: “la capacidad destinar los recursos escasos que se disponen, para alcanzar un objetivo, que a lo largo del tiempo dará buenos resultados y beneficios que una persona desea”. (P.16)

2.2.1.1 Motivar la esencia de la dirección.

En la gestión y dirección de las empresas que brindan servicio, los directivos descubren su naturaleza y la habilidad para establecer una estrategia para incentivar y motivar. Es el talento que tiene un individuo para producir un estímulo a otra persona y hacer que se sienta bien consigo misma comprometiéndose con alguna actividad.

El rendimiento que llega a tener una persona puede afectar significativamente de manera positiva o negativa. El talento para motivar se puede ampliar mediante nuestras actitudes,

también a los incentivos por ejercer un comportamiento positivo y eso hace que se haga frecuentemente para sentirse recompensado.

2.2.1.2 Reglas generales para motivar e incentivar.

El no estar acostumbrado es un problema frecuente que evita el desarrollo de mejorar el talento de motivación y premiar de manera positiva a otras personas. Este talento lo usamos constantemente en una relación interpersonal, pero no frecuentemente de manera obligatoria que sería lo adecuado. Porque las creencias, la cultura, los prejuicios merman gravemente el crecimiento de esta habilidad.

2.2.1.3 Capacitación

Gary Dessler (2015) Definió como “un desarrollo de estudio breve que es utilizado de manera organizada y correlativa para que las personas puedan adquirir conocimientos, habilidades y ser competitivos para llegar a los objetivos propuestos”. (Pp.330-331).

Chiavenato (2017) Definió como “la etapa de formación que provee las herramientas que permiten el rápido conocimiento de una función y que es aplicada por una persona logrando resultados favorables”. (p.332).

2.2.1.4 Comunicación.

Arbaiza (2017) Definió: Comunicación empresarial que indica las actividades que desarrolla la organización para su público interno y externo con la finalidad de alcanzar sus objetivos. Es un punto importante para el desarrollo de la empresa. Actualmente la comunicación es una gran prueba para las empresas debido a las nuevas innovaciones a nivel mundial en las organizaciones, como las funciones de trabajo que no son

definidas, colaboradores que deben ejercer muchas funciones para poder ser contratados, el aumento de trabajos por internet y la elevada competencia laboral.

Gran parte de los procesos de la empresa necesitan de habilidades de comunicación.

Como pueden ser los planes estratégicos, para dirigir equipos, hacer evaluaciones de desempeño, plantear objetivos, entre otras actividades que requieren constante intercambio de información. (p.p 264-265).

Robbins y Coulter (2014) Definieron la comunicación como: “la comunicación pasa por varias secuencias que obstaculizan su buen desarrollo, existen restricciones que impiden una buena comunicación”. (p.53).

2.2.1.5 Autoeficacia.

Robbins y Coulter (2014) Afirmaron: “que es la creencia que tiene una persona de darse la capacidad de desarrollar una función. La persona mejorará sus habilidades para alcanzar sus objetivos determinados y por lo tanto tendrá mayor confianza”. (p.511)

Robbins y Coulter (2014) Mencionan: que “la persona tiene una capacidad de respuesta negativa ante una determinada motivación y esfuerzo, por otro lado las personas con un bajo nivel de autoeficacia pueden reducir su productividad cuando no tienen una buena retroalimentación”. (Ibídem p.512).

2.2.1.6 Remuneración

Gary Dessler (2015) Definió: “que son todas las formas de como un trabajador recibe una compensación por su labor realizada en su trabajo”. (p.296)

Lorenzo (2013) Mencionó: “está dividido en varios aspectos como pueden ser lo sencillo que es determinar el monto a pagarse, que todos los trabajadores tengan los mismos derechos, que se puedan adaptar al trabajo y que sea razonable con los objetivos propuestos”. (p.219).

2.2.2 Desempeño laboral

Gonzales, Lavid y Vera (2017) Afirmaron: “Que es la actitud del colaborador al momento de alcanzar los objetivos propuestos, esto demuestra que existe una planeación personal para alcanzar dichos objetivos”. (Chiavenato, 2000 p: 3).

Gonzales, Lavid y Vera (2017) Afirmaron: “es el beneficio actual de los colaboradores que se manifiesta al ejecutar sus actividades, lo cual permite demostrar sus aptitudes, competencias y capacidades” (Chiavenato, 2000 p: 359).

Werther, Davis y Guzmán (2014) Mencionaron que: Una forma para calcular el desempeño laboral, es aplicando un método de estimación de desempeño de 360° grados, en donde los participantes pueden tener comunicación de trabajo con quien será evaluado, se puede diseñar de manera personal sistemas de desarrollo para determinar en qué puntos la persona o el grupo pueden mejorar. (p.65).

2.2.2.1 Evaluación del desempeño

Barcelo (2017) “Es una herramienta que se aplica para constatar el nivel de dedicación para alcanzar los objetivos trazados de manera personal. La empresa con los datos obtenidos

decide si el desempeño es menor a lo requerido se procede a hacer las correcciones, pero si es favorable se debe motivar al trabajador”. (P. Internet)

Areté Activa (2018) menciona que: “es un instrumento con el que se puede constatar el nivel de cumplimiento de manera individual para lograr objetivos en la empresa de manera rápida, imparcial y ordenada”. (P. Internet)

Matos (2013) indica que: “es un medio que sirve para corroborar el cumplimiento de metas de manera personal, es un sistema bien establecido que deja en claro cómo se desarrollara y tiene un tiempo límite de evaluación”. (P. Internet)

2.2.2.2 Incentivos

Guihard (2016) Mencionó: En el artículo, programas de incentivos laborales (2014), enlaza los proyectos que sirven para incentivar, para mejorar el beneficio de los trabajadores por medio de premios por alcanzar objetivos establecidos, indica de igual forma que estos programas están ligados a los colaboradores de área de venta de las empresas para alcanzar objetivos cuantitativos y generar compromiso en la fuerza laboral. (p.3).

Gary Dessler (2015) definió como: La remuneración de los trabajadores son todos los métodos de recompensa dirigidas a los colaboradores y que es fruto de su esfuerzo en el trabajo. Está dividido en dos partes: los sueldos directos como son los pagos, incentivos, salarios, bonos y comisiones. Los sueldos indirectos que son los seguros de salud y las vacaciones. (p.296).

2.2.2.3 Integración

Francisco (2013) Mencionó: “Infiere en seleccionar a los mejores individuos de varios postulantes e integrarlos a la empresa con la finalidad de armonizar y unificar al reciente integrante para que se acople al equipo de manera acertada y rápida”. (p.11).

Robbins y Coulter (2014) Mencionaron: Los gerentes requieren que sus trabajadores se identifiquen, comprometan, se sientan felices y cómodos con su trabajo. En otras palabras que el colaborador se involucre, sienta amor y este muy relacionado con su trabajo, lo contrario sería que los que no se comprometen tienen limitaciones de compromiso y fuerza porque solo están haciendo acto de presencia. (p.453).

2.2.2.4 Participación

Gary Dessler (2015) Definió: La participación de la fuerza laboral es importante, ya que tanto su conducta (incluyendo la rotación) y el desempeño organizacional reflejan el “compromiso” de los trabajadores. Por ejemplo, con base en encuestas Gallup, unidades de negocios con los niveles más altos de participación de los empleados tienen una probabilidad del 83 por ciento de alcanzar un desempeño por arriba de la mediana de la compañía, en tanto que las unidades con la menor participación solo tienen una probabilidad del 17 por ciento. (p.264).

Gary Dessler (2015) Afirmó: Quizá la mejor forma de aumentar el compromiso sea no olvidar que la participación es un aspecto bidireccional. Los trabajadores tienden a participar y a comprometerse con las compañías que se comprometen con ellos. Estas empresas demuestran lo que los psicólogos llaman “apoyo organizacional recibido” donde los trabajadores sienten que el empleador aprueba su aporte y se interesa por su bienestar. (Ibídem p.265).

2.2.2.5 Actitud

Robbins y Coulter (2014) Afirmó: La conducta es una expresión que se puede medir y pueden ser beneficioso o negativo, que se proyecta en relación a metas, personas o actividades. Las actitudes de manera dinámica reflejan que es lo que siente una persona respecto a alguna etapa de su vida. (p.450).

Robbins y Coulter (2014) Mencionó: El comportamiento está constituido por tres puntos: lo cognitivo habla de las ideologías, opiniones, información y conocimiento de una persona. Lo afectivo es la parte emocional y sentimental de una persona y la conducta hace énfasis al propósito de cierto comportamiento en relación a algo o alguien. (p.450)

3. Alternativas de Solución

En base a la casuística respecto al caso de la empresa Ripley, se presentó las siguientes alternativas de solución:

Dio solución en el ámbito remunerativo que incluye el pago de horas extras, así como el pago doble por días feriados.

Reconoció a los colaboradores en el área de almacén motivarlos con capacitaciones mensuales el cual permita conocer la definición de sus funciones así responder con eficiencia y eficacia su desempeño laboral y evitando confusiones. Otra manera de motivación por parte de la empresa es brindando un vale del 50% de sus productos para poder canjearlo en fechas festivas (día del niño y navidad).

Visualizaron la gran importancia que tiene la comunicación entre los colaboradores del área de almacén el cual es el principal abastecedor de toda empresa y que gracias a la comunicación los productos no se vean afectados. Así mismo los colaboradores se sientan parte de la empresa e identificados a la integración como equipo generando optimismo, autoeficacia en sus deberes y responsabilidades.

Implementaron el sistema kanban, para controlar e identificar el problema en el área de almacén y facilitar a los colaboradores en el momento del despacho de mercadería. Concientizaron el derecho al descanso del colaborador y no presionar constantemente evitando el bajo rendimiento en el desempeño laboral, así pues, ellos demuestren una buena actitud, un buen clima laboral con su entorno.

Conclusiones

La motivación ciertamente conlleva positivamente en el desempeño de los colaboradores. Los dueños y la gerencia deberían estar más atentos y retribuir el empeño con oportunidades al beneficio del colaborador y que esto ayude a la autoeficacia y comunicación de los colaboradores y así poder generar las condiciones favorables para la motivación logrando y llegando a los objetivos personales como organizacionales.

Afirmamos que los colaboradores desarrollaron sus actividades en situaciones incómodas y se veía de las necesidades que carecían para poder desenvolverse mucho más, sienten que no son retribuidos y no tienen estímulo alguno por parte de la compañía y a consecuencia de ello se muestran un bajo nivel de motivación.

Como parte de esta investigación en la empresa FOREVER KIDS COMPANY E.I.R.L al ver la insatisfacción de sus colaboradores en el área de almacén y de todo el personal, es por ello que el personal abandona o renuncia a su trabajo.

Para poder observar el rendimiento de los colaboradores la empresa FOREVER KIDS COMPANY E.I.R.L debe de estar bien informado sobre temas muy relevantes e importantes, como son la motivación que hoy en día las grandes organizaciones no dejan pasar por alto, no consideran que es una herramienta de innovación y estrategia que da buenos resultados, prestigio y rentabilidad a la organización.

Se concluyó que con el factor motivación se podrá llegar a su máximo potencial, y con este estudio los colaboradores optaron por la capacitación para las funciones designadas, una

buena remuneración en sus sueldos y el reconocimiento de sus jefes, también ansían por el crecimiento profesional de acuerdo a sus conocimientos, experiencias y habilidades.

En cuanto al desempeño laboral obtuvimos como resultados, la mala administración del manejo del área de almacén de juguetes el cual existe una fuerte demanda y carga laboral en las entradas y recepción de productos que trae por consecuencia el cansancio y una actitud negativa en el desempeño laboral.

Se observó también que la productividad de los colaboradores abarca dos factores que son motivacionales y ambientales (por ejemplo el bajo rendimiento en la productividad) en la zona de trabajo que puede ser la causa en el desempeño laboral del colaborador y equipos defectuosos que obstaculiza el verdadero rendimiento del colaborador.

Se evidenció que siempre dan a conocer en casi todas las empresas que el colaborador va sentir insatisfacción con respecto a sus remuneraciones e incentivos y beneficios como el sueldo básico ya que el cumplimiento y las responsabilidades inciden en sus funciones laborales de la empresa FOREVER KIDS COMPANY E.I.R.L.

La empresa FOREVER KIDS COMPANY E.I.R.L no contaba con un buen clima laboral para su buen desempeño, es importante que los colaboradores se sientan realizados que se respeten sus derechos, que se les hagan sentir parte de la familia empresarial, dando cumplimiento a las reglas y políticas de la empresa, las buenas costumbres, valores y relaciones de directivos a colaboradores creando oportunidades con supervisión y satisfacción para ambas partes.

Recomendaciones

Después de haber realizado las conclusiones de la investigación, propusimos las siguientes recomendaciones que se implementarán.

Mejorar un clima laboral estimulante, para que el ambiente de trabajo permita mayores relaciones sociales entre colaboradores, para que se sientan lo más cómodos posible, y contribuya al logro de sus objetivos personales y al de los de la empresa.

Optimizar la comunicación, en el área de almacén, considerando las ideas, opciones y sugerencias de los colaboradores, de esta manera se sentirán integrados a la organización y desarrollarán sus funciones más motivados.

En FOREVER KIDS COMPANY E.I.R.L sabemos que es importante conservar al colaborador motivado, es por eso que vamos a compensarlo con remuneración monetaria, por la efectividad como realice su función, y expresarles palabras como que nos sentimos orgullosos de que trabaje para nuestra empresa.

Consideramos que es necesario para que nuestro personal pueda desarrollar sus actividades con la mayor efectividad posible, es proporcionarles herramientas o insumos requeridos y llevar un inventario de los mismos para que siempre se cuente con un stock de los que se pueda disponer, dándole un uso adecuado.

Implementar horarios flexibles, dándoles la oportunidad de que los adecuen de acuerdo a sus necesidades, pudiendo ser por tema de estudios u otro tema de gran importancia, esto va

generar mayor eficiencia en ellos y que estén altamente motivados debido a que están siendo considerados por la empresa.

Brindar la oportunidad de crecer profesionalmente, migrando a otras áreas para que puedan aprehender actividades nuevas y desarrollen habilidades que contribuyan a complementar su nivel competitivo.

Promover el buen desempeño de los colaboradores en FOREVER KIDS COMPANY E.I.R.L, implementaremos incentivos como premios (vales de consumo, bonos, viajes entre otros para que los colaboradores se sientan valorados y satisfechos con su trabajo.

Fomentar la igualdad en la empresa, evitará consecuencias que puedan influir negativamente en el clima laboral, así como en la productividad y eficiencia de nuestros colaboradores de las diferentes áreas.

Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores para detectar errores, si hay bajo rendimiento, que lo puede estar generando, de esta manera estableceremos mejoras y soluciones en beneficio de la empresa, se podría realizar también una retroalimentación para promover nuestra mejora continua.

Referencias

Libros

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. Editorial McGraw- HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. México.
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación de México S.A.
- Francisco, B (2013). *El liderazgo en la empresa. Ciencias Empresariales y de trabajo*. España
- Gonzales, A – Lavid, J y Vera, W (2017). *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Ecuador.
- Interconsulting Bureau S.L. (2015). *Motivación para el trabajo en equipo*. Bogotá Colombia.
- León, A. (2017). *Métodos de compensación basados en competencias*. Editorial Universidad del Norte. Barranquilla Colombia.
- Perret, R (2016). *El Secreto de la Motivación*. Impreso en México.
- Robbins, S y Coulter, M (2014). *Administración*. Editorial Pearson Educación de México S.A.
- Tesis López, M y Otero, M (2015). *Gestión de recursos humanos*. Nicaragua.

Tesis

- Abellaneda, L. A. (2016). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Denim Color's de Huachipa*. En la universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Arango, H.Y. (2018). *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de mi banco, agencia lima este, Lima, 2018*. En la universidad inca Garcilaso de la vega, Perú.

- Castro, P. M. (2016). *El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas*, en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Colombia.
- Cuadro, J. y Bustamante, C. (2017). *Factores que afectan la motivación de los trabajadores de Agrojemur S.A.S en la ciudad de Cartagena de indias*, Colombia.
- Chirito, E. y Raymundo, S. (2015). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en huacho, periodo 2014*, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú.
- Larico, R. I. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román*, en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Perú.
- Montenegro, F. J. (2016). *Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia*, Bogota Colombia.
- Serrano, K. A. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Quinillo, T. B (2016). *Perfil de motivación de los colaboradores de servicio al cliente de ferretería don ferrecon de cobán, alta Verapaz*, Guatemala.
- Zans, A. J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*, Nicaragua.

Linkcografía

<https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--es/index.htm>

<https://www.equiposytalento.com/noticias/2017/03/01/la-satisfaccion-laboral-en-espana-se-situa-en-4-lugar-a-nivel-europeo>

https://elpais.com/economia/2012/03/30/actualidad/1333120777_128702.html

https://www.tendencias21.net/Las-evaluaciones-laborales-deberian-ser-trimestrales-a-pesar-de-la-crisis_a7004.html

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1024/FLORES%20ABARCA%20C%20YENNY%20D.%20Y%20HERRERA%20VERA%20C%20LUIS%20A..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1206/1/mlozada.pdf>

<http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

<http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/5507/1/1.01.%20TESIS%20-%20AGROJEMUR.pdf>

<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12812/87062558-2017.pdf?sequence=7>

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Quinillo-Tania.pdf>

<http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/4070/1/MAD1PVH01016.pdf>

<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2430>

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4739?show=full>

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4841/Serrano_mk.pdf?sequence=1

<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/332>

<https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>

<https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno-la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestion-de-rrhh/>

<https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestion-de>

[rrhh/#Ultimos_posts_de_Juan_Carlos_Barcelo_ver_todo](https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestion-de-rrhh/#Ultimos_posts_de_Juan_Carlos_Barcelo_ver_todo)

<https://www.arete-activa.com/evaluacion-del-desempeno-laboral-que-es-y-como-se-desarrolla/>

<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>

Apéndice

APENDICE A

ALMACÉN DE FOREVER KIDS COMPANY E.I.R.L



FUENTE: FOREVER KIDS COMPANY E.I.R.L

APENDICE B



FUENTE: FOREVER KIDS COMPANY E.I.R.L

APENDICE C

ARTÍCULOS PARA NIÑOS



FUENTE: FOREVER KIDS COMPANY E.I.R.L

APENDICE D

ARTÍCULOS PARA NIÑOS



FUENTE: FOREVER KIDS COMPANY E.I.R.L